SVHW

BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 216

29 april

2016

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling
Samenwerkingsverband vastgoedinformatie, heffing en waardebepaling.

Klachtenverordening SVHW

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Toepassing

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht.

Artikel 1.2 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
2. Bestuursorgaan:
   a. Het algemeen bestuur van het SVHW
   b. Het dagelijks bestuur van het SVHW
   c. De directie van het SVHW
3. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Artikel 1.3 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.2. genoemde bestuursorganen.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
4. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.

Artikel 1.4 Klachtencoördinator

1. Door de algemeen directeur wordt een klachtencoördinator aangewezen.
2. Deze klachtencoördinator heeft de volgende taken:
   a. Het registreren van alle bij het SVHW binnengekomen klachten;
   b. Het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de klager, tenzij de afhandeling van de klacht binnen een termijn van een week kan worden afgedaan. In de ontvangstbevestiging is informatie opgenomen over de verdere procedure;
   c. De controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
   d. Het ondersteunen bij de behandeling van een klacht;
   e. Optreden als contactpersoon tussen het SVHW en de Ombudscommissie Hoeksche Waard.

HOOFDSTUK 2 BEHANDELING MONDELINGE KLACHT

Artikel 2.1 Indiening

Voor de indiening van een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten.

Artikel 2.2 Klachtbehandeling

1. Bestuursorganen of onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame personen trachten aan een mondelinge klacht terstond mondeling tegemoet te komen.
2. Indien niet aan de klacht tegemoet gekomen kan worden en de klager zijn klacht handhaaft, dan wordt de klager direct in contact gebracht met de klachtencoördinator.
3. Indien de klager niet direct met de klachtencoördinator in contact kan worden gebracht, dan wordt door de ontvanger van de klacht zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator mededeling gedaan, onder vermelding van de naam, het adres en zo mogelijk het telefoonnummer van de klager.
4. Mondelinge klachten over de directie kunnen worden geuit tegenover de algemeen directeur.
5. Mondelinge klachten over leden van het dagelijks of algemeen bestuur kunnen worden geuit tegenover de voorzitter.
6. Van het gesprek met de klager wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator;
7. Bij een mondelinge afdoening van een klacht wordt bij twijfel aan de klager een schriftelijke bevestiging van zijn tevredenheid gevraagd. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van een schriftelijke klachtbehandeling.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHT Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.2. genoemde bestuursorganen;
2. Een klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste:
   a. De naam en het adres van de klager;
   b. De dagtekening;
   c. Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging (datum en tijdstip) waartegen de klacht zich richt;
3. Indien een klaagschrift niet voldoet aan het gestelde in het tweede lid en dit in het belang is van een zorgvuldige afhandeling van de klacht, kan de klachtencoördinator de klager om aanvullende informatie verzoeken;
4. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan zijn schriftelijke klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt door de klager schriftelijk aan het bestuursorgaan bevestigd. Ook degene over wie werd geklaagd wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan klager bevestigd, tenzij de afdoening van de klacht binnen één week wordt afgehandeld;
2. Ingeval er sprake is van een ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en advisering over de klacht;
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht en eventueel meegezonden stukken, in afschrift voorgelegd.

Artikel 3.3 Klachtbehandeling

1. De klachtencoördinator kan er voor kiezen direct na ontvangst van de schriftelijk klacht mondeling contact te zoeken met de klager. In dit overleg kunnen, met wederzijds goedvinden, afspraken worden gemaakt over de afwikkeling van de klacht die afwijken van de geldende procedure. De klachtencoördinator legt deze afspraak vast;
2. Klachten over medewerkers bespreekt de klachtencoördinator met de leidinggevende van die medewerker. Klachten over een leidinggevende bespreekt de klachtencoördinator met de leidinggevende en zo nodig de algemeen directeur. Klachten over de directie bespreekt de klachtencoördinator met de algemeen directeur. Klachten over leden van het dagelijks en algemeen bestuur bespreekt de algemeen directeur met de voorzitter;
3. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt gezamenlijk plaats, tenzij er naar de mening van de algemeen directeur zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen;
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht direct en naar tevredenheid van de klager kan worden afgedaan, de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager

(mondeling of schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord;
5. Van het horen van de klager wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt;
6. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

Artikel 3.4 Afdoening

1. De klachtencoördinator stelt naar aanleiding van de klachtbehandeling en onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur een brief op. De brief wordt ondertekend door de algemeen directeur.
2. In de brief wordt ingegaan op de klacht, wordt een toelichting gegeven op de gedraging van het (personeel van het) SVHW en wordt een conclusie getrokken over de vraag of de klacht gegrond is. Bij de brief wordt het verslag van het horen gevoegd;
3. De brief wordt ter kennisname gebracht aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
4. De brief wordt aansluitend verzonden aan de klager. De brief wordt eerst in concept aan de klager voorgelegd ingeval:
   a. De klacht ongegrond wordt verklaard;
   b. De klager hier in het voortraject (mondeling of schriftelijk) om heeft verzocht.
5. De klager heeft 14 dagen de gelegenheid (mondeling of schriftelijk) op de concept brief te reageren. In de definitieve brief wordt melding gemaakt van de opmerking van de klager en gemotiveerd aangegeven hoe daar in de brief mee wordt omgegaan;
6. Het bestuursorgaan deelt bij de brief mede dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling binnen een jaar zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudscommissie Hoeksche Waard.

Artikel 3.5 Termijn

1. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de doorlooptijd van de afdoening van de klacht volgens de klachtenverordening plaatsvindt binnen een termijn van maximaal zes weken na ontvangst van het klaagschrift;
2. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk, onder vermelding van de reden, mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
3. Verder uitstel is mogelijk indien de klager hiermee instemt.

Artikel 3.6 Klacht niet-ontvankelijk

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
   a. Het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
   b. Het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
   c. De klager bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging;
   d. De klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
   e. De gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
   f. De gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake an dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
   g. De gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Artikel 9:12, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3.7 Informatie

1. De bestuursorganen en de leden daarvan, alsmede de onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen werkzame personen zijn gehouden om aan de klachtencoördinator alle inlichtingen te verstrekken en alle bescheiden ter beschikking te stellen die betrekking hebben op de in behandeling zijnde klacht.
2. De klachtencoördinator kan een termijn stellen waarbinnen aan de in het eerste lid genoemde verplichting moet worden voldaan.

HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE

Artikel 4 Jaaroverzicht

1. De klachtencoördinator maakt in een verslag melding van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening;
2. Het verslag wordt, zo nodig tezamen met een afzonderlijke notitie voorzien van beleidsmatige aanbevelingen voortvloeiende uit de klachtbehandeling, ter kennis gebracht aan de directie en het dagelijks bestuur.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 5.1 Onvoorzien

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5.2 Hardheidsclausule

Het bestuursorgaan kan in bijzondere gevallen ten gunste van de klager afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing van de regeling leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

Artikel 5.3 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt direct in werking.

Artikel 5.4 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenverordening SVHW 2014".

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van het SVHW op 6 februari 2014,
Algemeen Directeur, voorzitter,
K.J. van Eldik P.J. Verheij